

BAB III

SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Simpulan

Berdasarkan pelaksanaan praktik kerja lapangan yang dilakukan di Best Western Papilio Hotel Surabaya selama lima bulan pada Food and Bavarages service and product dengan pembahasan mengenai Sequence Of Service Dalam Restaurant Section Pada Best Western Papilio Hotel Surabaya, dapat disimpulkan bahwa :

Best Western Papilio Hotel Surabaya adalah *bussines hotel* yang terletak di Jalan Ahmad Yani dekat dengan Bandara International Juanda serta Terminal Purabaya dan akses jalan tol. Selain itu letaknya tidak jauh dari pusat kota surabaya yang hanya membutuhkan waktu 25 menit menuju pusat kota, dan juga dekat dengan beberapa tempat hiburan di kota Surabaya seperti Surabaya Night Carnival, City of Tomorrow dan Royal Plaza Surabaya.

Food and Beverage Department merupakan suatu departemen yang ada di hotel, yang mencakup *food and beverage service* dan *food and beverage product* dimana kedua bagian tersebut berfungsi untuk menjual jasa pelayanan makanan dan minuman untuk para tamu hotel dan dikelola secara komersial dan profesional.

Food and Beverage di Best Western Papilio Hotel mempunyai lima outlet, yaitu Mariposa Restaurant, Bantimurung Café, Banquet, Room Service, Swallow Tail Lounge.

Sequence of Service yang diterapkan di Best Western Papilio hotel surabaya hampir sama dengan *sequence of service* pada umumnya. *Sequence of Service* yang diterapkan mempunyai SOP yang sama dengan hotel bintang empat pada umumnya, yaitu mulai darimenyambut tamu dan memberikan salam kepada tamu(*greeting*), mempersilahkan tamu duduk, menyiapkan condiment, napkin, memberikan buku menu, mencatat men hingga mengantarkan menu sampai pada mengantarkan bill kepada tamu dan mengucapkan terima kasih. Perbedaannya, di Best Western Papilio Hotel Surabaya terdapat SOP lain yaitu menyajikan

makanan selingan atau biasa disebut *finger food* untuk menunggu makanannya datang dan kemudian disajikan minuman terlebih dahulu. Kemudian di akhir SOP ditambahkan dengan memberikan guest comment yang harus diisi tamu, tentang rasa makanan, kualitas makanan, pelayanan pramusaji, serta kecepatan dan ketepatan penyajian

Selain *sequence of service* di restoran, hotel ini juga memiliki layanan room service. Sama saja dengan service di restoran, namun dalam hal ini pesanan dilakukan via telepon.

Permasalahan dalam *sequence of service* di restoran seringkali terjadi. Penyebabnya bermacam-macam, salah satunya adalah dari kualitas makanan yang buruk dan keterlambatan dalam menyajikan pesanan. Kualitas makanan yang buruk seringkali terjadi karena human error, yang mana staff kurang teliti dalam menyiapkan makanan sehingga makanan basi dan menimbulkan komplain dari tamu. Sedangkan keterlambatan penyajian makanan seringkali terjadi karena pada saat ramai, tenaganya pun sangat terbatas sehingga terjadi keterlambatan penyajian yang menimbulkan tamu komplain.

3.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan praktik kerja lapangan yang dilakukan di Best Western Papilio Hotel Surabaya selama lima bulan pada Food and Beverages service and product dengan pembahasan mengenai Sequence Of Service Dalam Restaurant Section Pada Best Western Papilio Hotel Surabaya, maka ada beberapa saran yang penulis ingin sampaikan :

Menurut penulis Sequence of Service di restoran yang ada di Best Western Papilio Hotel Surabaya sendiri sudah sesuai dengan standart bintang empat pada umumnya, namun perlu diperhatikan masalah human error yang berdampak pada kualitas makanan, sehingga penulis menyarankan dilakukan pelatihan untuk mengatasi human error dan kejenuhan pegawai, perlu juga dilakukan pendekatan dan motivasi dari atasan pada karyawan yang sering melakukan kesalahan.